

ABSTRAK

Perkembangan *electronic-government*, menuntut pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pemustaka, dengan pelayanan yang berkualitas ditunjang oleh teknologi yang canggih. Tentunya teknologi yang dipilih, dengan pertimbangan mudah diterima dan mudah dioperasikan oleh masyarakat dari berbagai lapisan umur dan pendidikan, guna meningkatkan efektivitas pelayanan perpustakaan

Perkembangan *electronic- government* tersebut, dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Dirjen PMPTK) yang berkoordinasi dengan Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Jawa Barat dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, untuk menjawab tantangan tersebut, terhitung sejak tahun 2013, semua aktivitas pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi manajemen perpustakaan berbasis teknologi, yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yaitu menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFId). Teori yang digunakan yaitu efektivitas pelayanan, yang dikemukakan oleh Sedarmayanti dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Berdasarkan teori tersebut, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai, dengan empat unsur efektivitas pelayanan, yaitu *input*, proses, *output*, dan Produktivitas.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi serta dengan melakukan wawancara. Teknik penentuan informan ini adalah aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Jawa Barat dan pemustaka yang berkunjung dengan menggunakan teknik *purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas pelayanan perpustakaan berbasis *radio frequency identification* secara keseluruhan belum efektif. Hal ini dilihat dari efektivitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor pelayanan para aparatur dalam bekerja. Sosialisasi yang masih kurang maksimal membuat sebagian pemustaka tidak mengetahui adanya mesin layanan mandiri atau enggan menggunakan layanan mandiri ini, terutama terjadi pada *book drop*, *MPS* (*Multi Purpose Station*) yang rusak dan masih banyak pemustaka yang belum mengetahui mesin tersebut dan fungsinya ataupun cara menggunakannya. Kendala yang dihadapi perpustakaan, yaitu terkait sistem atau jaringan yang terkadang *error* tetapi SDM tidak ada yang kompeten dalam mengoperasikan sistem RFId, dan sistem RFId yang sering mengalami gangguan.

Efektivitas pelayanan perpustakaan berbasis *radio frequency identification* dalam pelaksanaannya secara umum sudah baik, tetapi apabila dilihat dari pencapaian pelayanan yang cukup maksimal dalam memberikan pelayanan dengan kuantitas aparatur yang kurang, serta ketepatan sasaran dalam memberikan pelayanan perpustakaan.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan Perpustakaan, *Layanan Mandiri*, *RFID* (*Radio Frequency Identification*), *MPS* (*Multi Purpose Station*), *Book Drop*